	Nombre del documento: Procedimiento para la Corrección de Fallas en la Red	Código INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 52 de 147

PROPÓSITO.

Mantener en óptimas condiciones las redes de cómputo locales, instaladas en el Instituto.

MARCO NORMATIVO.

No aplica.

ALCANCE.

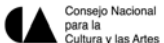

Este procedimiento está dirigido a los usuarios de redes locales

RESPONSABILIDADES.

- Jefe de Departamento, coordinar y vigilar que se brinde un buen servicio a los usuarios de redes locales.
- Ingeniero de Servicio, realizar las reparaciones necesarias a los sistemas de comunicaciones.
- Enlace Informático, reportar cualquier anomalía que presente los servicios de comunicaciones.


POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

 	Nombre del documento: Procedimiento para la Corrección de Fallas en la Red	Código INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 53 de 147

(DIAGRAMA DE FLUJO)


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento:	Código INBA-DSI-MP-01
	Procedimiento para la Corrección de Fallas en la Red	Revisión: 2
		Página: 54 de 147

Descripción del Procedimiento.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Atención de reporte.	<p>1. Mediante vía telefónica, reporta la falla de funcionamiento que presenta la red local, al Departamento de Ingeniería y Mantenimiento de Sistemas Centrales.</p> <p>1.1 Registra reporte y asigna "Orden de Servicio Técnico" al Ingeniero de Servicio.</p> <p>1.2 Acude al C. T. solicitante y revisa el funcionamiento de la red.</p> <p>1.3 Verifica el funcionamiento del equipo de telecomunicaciones.</p> <p>1.4 Diagnostica falla y de ser posible corrige en sitio.</p> <p>1.5 En caso de requerir alguna refacción, notifica al Enlace Informático del Centro de Trabajo (C.T.) y al Jefe del Departamento de Ingeniería y Mantenimiento de Sistemas Centrales.</p> <p>1.6 Elabora "Solicitud de Refacciones" en original y copia, solicita visto bueno del Jefe inmediato y la entrega al almacén de la Dirección de Servicios Informáticos.</p>	<p>Enlace Informático del Centro de Trabajo.</p> <p>Jefe del Departamento de Ingeniería y Mantenimiento de Sistemas Centrales.</p> <p>Ingeniero de Servicio (Departamento de Ingeniería y Mantenimiento de Sistemas Centrales)</p> <p>Jefe del Departamento de Ingeniería y Mantenimiento de Sistemas Centrales</p>
Verificación de existencias.	<p>2. Verifica la existencia de las refacciones solicitadas.</p> <p>INEXISTENCIA DE REFACCIONES</p> <p>2.1 Informa al Ingeniero de Servicio que no cuenta con las refacciones solicitadas</p> <p>2.2 Prepara oficio al Titular del C. T. notificando que la reparación del equipo se vera retrasada por la falta de</p>	<p>Almacenista (Área de Control).</p> <p>Jefe del Departamento de Ingeniería y Mantenimiento de</p>


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento:	Código INBA-DSI-MP-01
	Procedimiento para la Corrección de Fallas en la Red	Revisión: 2
		Página: 55 de 147

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	refacciones. 2.3 Recaba firma del Director de Servicios Informáticos y envía. 2.4 Entrega acuse original al Responsable del Archivo para archivarlo en el expediente correspondiente. 2.5. Agrega refacciones inexistentes en la propuesta de adquisición de refacciones vigente. REFACCIONES EN EXISTENCIA: 2.6. Recibe copia "Solicitud de Refacciones" entrega las refacciones solicitadas y sella original de entregado.	Sistemas Centrales Almacenista (Área de Control).
Reparación de falla.	3. Realiza reparación e informa al Enlace informático del C. T. que se corrigió el problema reportado. 3.1 Da el status de CERRADO a la "Orden de Servicio Técnico" y archiva reporte. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	Ingeniero de Servicio (Departamento de Ingeniería y Mantenimiento de Sistemas Centrales)

TIEMPO APROXIMADO DE EJECUCIÓN: 3 hrs.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

	Nombre del documento:	Código
	Procedimiento para la Corrección de Fallas en la Red	INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 56 de 147

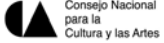

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

DOCUMENTO	CÓDIGO (cuando aplique)

REGISTROS:

Registros (a)	Tiempo de conservación (b)	Responsable de conservarlo (c)	Código de registro o identificación única (d)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009

 	Nombre del documento:	Código
	Procedimiento para la Corrección de Fallas en la Red	INBA-DSI-MP-01
		Revisión: 2
		Página: 57 de 147

GLOSARIO.

- Fallas en la red.- Cables desconectados, pérdida de suministro de energía eléctrica en los equipos de datos, desconfiguración de las computadoras de los usuarios o direcciones IP repetidas.
- Red.- Conjunto de computadoras y/o dispositivos conectados por enlaces a través de medios físicos o inalámbricos y que comparten información, recursos y servicios.
- Equipo de Telecomunicaciones.- Equipo utilizado para la interconexión de redes tal como: switch, ruteador, concentrador, convertidor, módem.

ANEXOS.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ma. Del Carmen Ávila Aparicio	Sofía Yesika Ferruzca Contreras	COMERI
Firma:			
Fecha:	02/06/2009		15/09/2009